**大堂经理岗试题（一）**

**任务1、服务礼仪接待 （共40分）**

**任务说明：**

在以下各题所给出的多个选项中，至少有1个选项符合题目要求，请勾选你认为正确的选项。

1. 以下不属于大堂经理五声服务内容的是（ ）。

A.“这是您的银行卡，您收好。”

B. 迎宾时“您好!"

C. 询问时“请问有什么可以帮到您?”

D. 客户帮助或赞扬时“谢谢您，这是我们应该做的。”

1. 递送物品时，表述不准确的是（ ）。
2. 在递送物品时，以双手递物为最佳
3. 递给客户的物品，以直接交到客户手中为好
4. 服务人员在递物于客户时，应为客户留出便于接取物品的地方
5. 递送物品时要注视客户眼睛
6. 关于女士仪容表述正确的是（ ）。
7. 发式：头发需勤洗，无头皮，不染发，且梳理整齐；长发需挽起并用统一的头饰固定在脑勺后；短发可以梳在耳旁
8. 面容：面部保持清洁，眼角不可留有分泌物，保持鼻孔清洁。工作时要化淡妆，以淡雅、清新、自然为宜
9. 口腔：保持口腔清洁，不留异味，不饮酒或含酒精的饮料
10. 耳部：耳廓、耳跟后及耳孔边应每日清洗，不可留有皮屑及污垢
11. 关于男士仪表表述正确的是（ ）。
12. 西装：着统一制服、领带，干净平整，无污渍、无破损；西裤裤脚长度以穿鞋后距地面1cm为宜
13. 衬衫：着长袖衬衫，衬衫袖口须扣上，长度应超出西装袖口1cm为宜；衬衫下摆须掖在裤内
14. 袜子：着深色薄棉袜，如黑色、深蓝、深灰色袜等
15. 领带夹：夹在衬衫的第三和第四粒扣子之间
16. 在进行行进指引时，正确的方式是（ ）。
17. 在行进中与客户交谈或答复其提问时，应将头部、上身转向客户
18. 若双方并排行进时，服务人员应居于右侧
19. 若双方单行行进时，服务人员应居于右前方约一米左右的位置
20. 在陪同引导客户时，服务人员行进的速度须与客户相协调
21. 及时的关照提醒,经过拐角或楼梯之处时．须关照提醒客户留意
22. 为客户阅读指示时，错误的做法是（ ）。
23. 五指并拢，指向阅读内容
24. 面带微笑
25. 同客户有目光交流，并有语言配合
26. 为更准确的指示，可以使用一个手指指示
27. 关于表情的表述，正确的是（ ）。
28. 神态真诚热情而不过分亲昵
29. 表情亲切自然而不紧张拘泥
30. 表情要严肃而认真
31. 眼神专注大方而不四处游动
32. 营业人员上岗时必须保持良好的精神状态
33. 坐姿禁忌表述中错误的是（ ）。
34. 不前仰后靠，不左摇右晃，大厅无人时可趴在工作台上休息
35. 可以坐在椅子上转动或移动椅子的位置
36. 禁止翘二郎腿、双腿习惯性抖动或手上摆弄东西等不良习惯动作
37. 在座椅上，切忌双腿大幅度叉开，或将双腿伸得老远，不得将脚藏在座椅下或用脚勾住椅子的腿
38. 通用服务礼仪是指网点内各个岗位人员共同遭循的礼仪标准，也是服务行业从业人员面对客户时应遵守的基本礼仪标准，具体包括（ ）。
39. 仪容仪表、形体仪态
40. 表情神态、沟通语言
41. 接待礼仪、电话礼仪
42. 会议礼仪、社交礼仪
43. 下列用语中，属于服务忌语的是（ ）。
44. 请；请问；请说
45. 请多指教
46. 这边是大客户服务专用窗口，你到那边排队去
47. 您走好

**任务2、异议及投诉处理 （共8分）**

**任务说明：**

客户到我行办理公司开户，填写时，柜员反复让客户确认信息正确性，客户大声抱怨，打算投诉。此时作为大堂经理的你应如何妥善处理？

吴恒为广州市巧达有限公司的法人，于2020年1月22日来我行申请对公基本账户，有效期至2120年1月22日。

广州市巧达有限公司（存款人）信息：

1.类别：民办非企业组织

2.注册/通信地址：广州市增城区景贝街道1215号

3.组织机构代码：8425JH813

4.邮政编码：510000

5.行业分类：B

6.注册资金：5000000人民币

7.地区代码：440100

8.经营范围：经过加工的农作物及牲畜、畜产品的批发和进出口

9.证明文件种类：营业执照

10证明文件编码：945523666452841253

11.国税/地税登记编码：501251156321251

12.资金性质：社会保障金

吴恒信息：

1.身份证号码：445122199504211713

2.手机号码：17625445388

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误，该步骤不得分。

操作4（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作5（现场处理）：如果客户在大堂出现突然情况，并扰乱大厅秩序，大堂经理需要根据现场情况，在系统中选择正确的处理方式。如选择错误此步骤不得分。

**任务3、客户情绪安抚 （共12分）**

**任务说明：**

客户来我行办理公司付美金业务，排队时有人插队，客户因时间紧急而焦虑，大堂经理应如何妥善处理？

徐佳颖是广州市智昌有限公司的出纳，于2021年3月11日来我行（中国银行）申请境外普通电汇，现汇付USD8500（捌仟伍佰美元整）给广州市先达有限公司。费用由汇款人承担，付款方式为其他。收款人常驻新西兰554。交易编码为101010。申请人为法人.

广州市智昌有限公司信息：

1.组织机构代码：524JH8521

2.账号：628455212358452225

3.法人：林盛南

4.地址：广州市海珠区文经街道1105号

5.联系电话：020-8535241

广州市先达有限公司信息：

1开户银行：中国银行

2.账号：628853625441253524

3.收款人地址：广州市白云区湖北街道223号

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误，该步骤不得分。

操作4（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作5（现场处理）：如果客户在大堂出现突然情况，并扰乱大厅秩序，大堂经理需要根据现场情况，在系统中选择正确的处理方式。如选择错误此步骤不得分。

**任务4、客户询问服务处理（共8分）**

**任务说明：**

客户来我行办理个人业务，取号时询问忘记带身份证可以办理吗？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（疑问解答）：如果客户提出疑问：我忘记带身份证可以办理吗？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

**任务5、客户分流与引导 （共12分）**

**任务说明：**

客户来我行办理个人开户业务，此时柜台有两人在办理业务。请正确引导。

杨紫梦于2021年3月21日来我行（中国银行，代码BKCHCNBJ）申请开立借记卡

杨紫梦信息：

1.地址：广州市白云区大明街道2113号

2.邮编：510000

3.电话：17688554256

4.身份证号码：440303199511161221

5.发证机关：深圳市公安局

6.开户账号：624452368954225315

7.有效期至：2071年3月21日

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误，该步骤不得分。

操作4（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作5（单据审核）：客户填写好单据之后交由大堂经理审核，大堂经理审核单据填写内容是否完整、准确。如果单据内容准确、完整即击可选择审核通过，否则点击重置重新填写相关单据。

操作6（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务6、残污损币的兑换 （共20分）**

**任务说明：**

客户携带20000元现金来我行办理个人开户，取号后发现有2张百元破损币，能辨别面额，票面破损50%以下。客户询问这样的破损币能全额兑换吗？此时柜台有一人在办理业务，大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语，并正确引导。

李明于2021年3月11日来我行（中国银行，代码BKCHCNBJ）申请开立借记卡

李明信息：

1.地址：厦门市思明区和丰街道113号

2.邮编：361000

3.电话：18125355214

4.身份证号码：511204199510161231

5.发证机关：万县市公安局

6.开户账号：628852200035124521

7.有效期至：2071年3月11日

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（疑问解答）：如果客户提出疑问：这样的破损币能全额兑换吗？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作4（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

操作5（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作6（单据审核）：客户填写好单据之后交由大堂经理审核，大堂经理审核单据填写内容是否完整、准确。如果单据内容准确、完整即击可选择审核通过，否则点击重置重新填写相关单据。

操作7（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务7、理财产品营销转介 （共18分）**

**任务说明：**

客户来我行询问是否有利息高点的理财产品推荐？此时柜台有一人在办理业务。大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语，并正确引导。

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（疑问解答）：如果客户提出疑问：有利息高点的理财产品推荐？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作3（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作4（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务8、投资营销转介 （共12分）**

**任务说明：**

客户来我行咨询投资事项，并表明有投资意愿，想投资一些优质产品。此时柜台无人办理业务，大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（疑问解答）：如果客户提出疑问：有好的投资产品推荐吗？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作3（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作4（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务9、代理保险经纪咨询业务 （共20分）**

**任务说明：**

暖角宠物医院是一家规模中等但盈利可观的医院，于2018年投入运营，员工50人，该医院过去一年的收入约为520万元，年支出82万元，还未购买过任何保险。 由于工作性质的特殊且过去一年的盈利状况良好，院长兼老板决定为员工购买团险，于是向永达 理保险经纪有限公司咨询，并委托其为医院拟定一年期的团体风险管理方案。

永达理保险经纪有限公司为暖角宠物医院拟定的团体投保方案主要包括：

1. 保险规划方案：团体意外险，保费125.4元/人，其中意外伤害医疗保险保额2万元/年，累计赔偿限额60万元，意外身故、残疾保险保额20万元，累计赔偿限额600万元；定额雇主责任险（保障上下班途中以及上班期间），保费95元/人，其中工伤死亡伤残保额20万元，累计赔偿限额600万元，工伤医疗保额2万元（100元免赔，100%赔付），累计赔偿限额40万元；

2.邀请平安保险股份有限公司、中国信保公司、中国太平洋保险（集团）股份有限公司参与投标竞价。

2019年10月15日，暖角宠物医院发布招标公告，经过专家评审，最终中标的公司为平安保险股份有限公司，合同期限为2019年11月4日-2020年11月4日，总计保费为1.102万元/年，报价为1.102万元。

根据以上情况，完成保险经纪业务处理。

**重要提示：**

新增年保费支出=该年度保费支出－上一年度保费支出

**任务10、代理保险咨询业务 （共20分）**

**任务说明：**

孙万庾先生，某企业技术部高级管理人员，手机号码15510975815。孙先生希望能购买一份寿险作为人寿保障，于是来银行咨询本行代理的相关保险产品。通过银行柜员的介绍，孙先生决定购买一份鸿寿年金保险（分红型），选择15年交费，每月交保费1050.00元，保险金额为90万元，保险期限20年，年金领取起始年龄为55岁（年龄按周岁计算），领取频率为年领，红利分派方式为现金领取。

2019年10月7日，银行柜员为孙先生办理了银行储蓄业务，并指导孙先生填写保险投保单。孙先生约定受益人为其女儿孙榎，受益份额100%。

**重要提示：**

年领金额=年交保费/1000\*每千元趸交或年交保费对应的年领金额；

年龄按周岁计算。

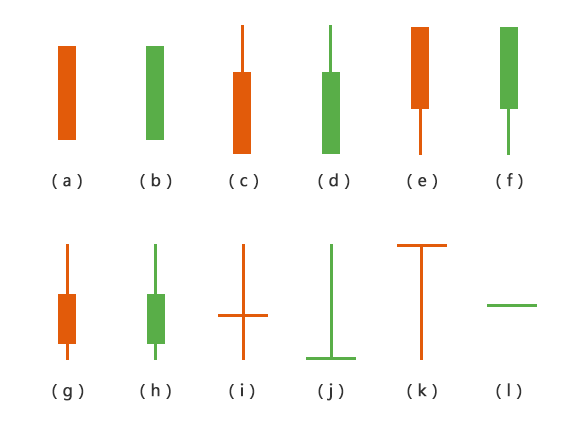
**任务11、代理证券咨询业务 （共30分）**

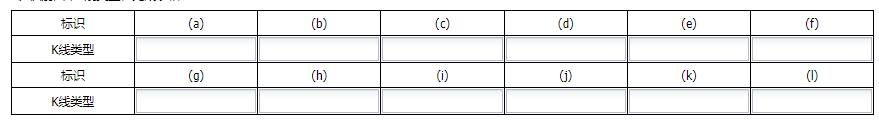
**任务说明：**

根据操作区域中给出的K线组合形态图进行识别，选择相应的名称。

操作区域：

1.识别图中K线类型，完成表格；





2.根据题目中叙述的K线特点，选择相应的K线类型（填写序号即可，如：a）：

1）表示多头收盘时仍占上风，但体现上攻乏力，仅带上影线的K线类型是（ ）；

2）形态为光头实体，表空方强势，多方无力反抗的K线类型是（ ）。